BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian dilakukan di PT. Synergy First Logistic cabang Bandung yang beralamat di Blok. 12, Jalan Sarimanis No.14, Sarijadi, Sukasari, Kota Bandung, Jawa Barat. Penelitian meliputi tentang bagaimana proses penilaian kepuasan pelanggan serta menilai kinerja kurir pada sistem pelayanan jasa pengiriman di PT. Synergy First Logistic cabang Bandung sehingga nantinya akan dirancang suatu sistem informasi yang meliputi proses penilaian kepuasan pelanggan serta kinerja kurir secara terstruktur di PT. Synergy First Logistic cabang Bandung.

3.1.1 Sejarah Singkat PT. Synergy First Logistic

PT. Synergy First Logistic cabang Bandung didirikan pada tahun 2007, sebuah perusahaan logistik ekspres yang didukung oleh sumber daya manusia berkualitas tinggi dan teknologi informasi terbaru untuk memberikan solusi terbaik untuk semua kebutuhan pelanggan. PT. Synergy First Logistic cabang Bandung merupakan sebuah perusahaan logistik domestik lokal yang mempunyai 3 pilihan jasa di Indonesia, yaitu *Same Day Service*, *Over Night Service*, dan *Regular Service*. Dengan menerapkan sistem *tracking and tracing* yang mudah digunakan, maka para pelanggan dapat selalu melihat dan memastikan keberadaan barang mereka dimanapun dan dalam kondisi apapun.

3.1.2 Visi dan Misi PT. Synergy First Logistic

Demi menjaga keutuhan dan kemajuan perusahaan, PT. Synergy First Logistic cabang Bandung memiliki visi dan misi dalam menjalankan kegiatannya, yaitu :

1. Visi

   Berikut adalah Visi dari PT. Synergy First Logistic :

   a. Bekerja dengan sepenuh hati dan sepenuhnya bertanggung jawab dengan semua layananan yang diberikan.

   b. Menjadi yang terbaik dalam persaingan yang sehat.

   c. Menjadi perusahaan yang berguna bagi lingkungan dan Tuhan.

2. Misi

   Misi dari PT. Synergy First Logistic dipaparkan dalam **3+1**, yaitu :

   3 : a. Selalu berdoa kepada Tuhan

   b. Berpedoman kepada Kitab Suci

   c. Bekerja sama dengan satu sama lain.

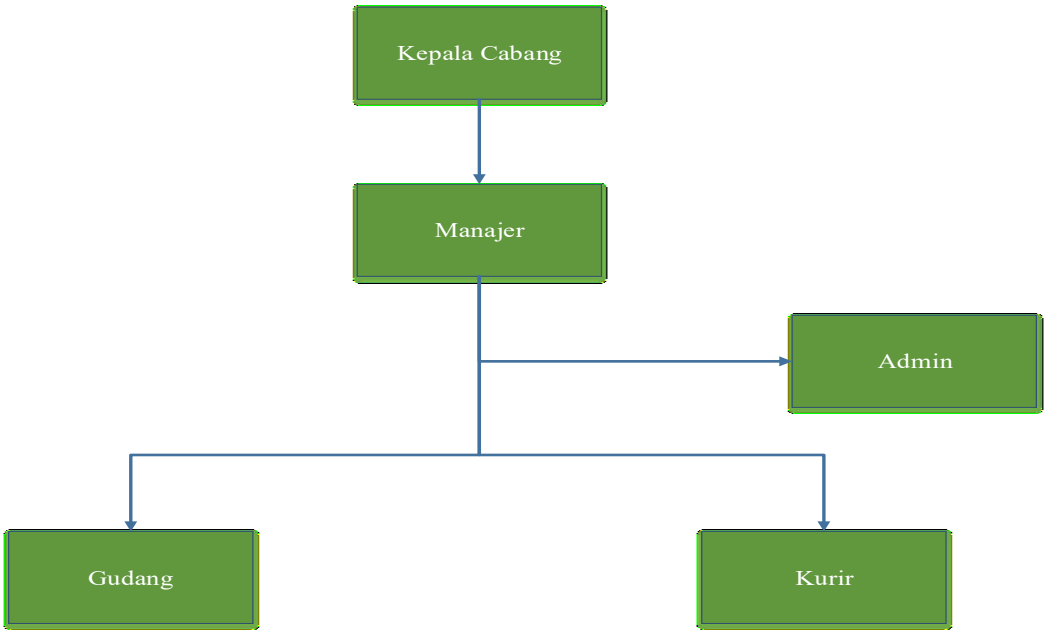
   1 : Selalu berserah kepada Tuhan dalam kondisi apapun

   PT. Synergy First Logistic cabang Bandung juga berusaha untuk memberikan yang terbaik setiap harinya.

3.1.3 Struktur Organisasi PT. SYNERGY FIRST LOGISTIC

Struktur organisasi menunjukkan bagaimana bagian-bagian dalam organisasi tersebut, yang menyertai komponen sistem dalam struktur itu dikoordinasikan bersama melalui jalur kewenangan dan tanggung jawab pekerjaan yang terinci. Struktur organisasi diciptakan menurut perkembangan kebutuhan,

oleh karena itu struktur organisasi dapat berubah-ubah sesuai dengan kebutuhan. Adanya struktur organisasi akan meningkatkan kinerja serta adanya suatu pendelegasian tugas dan wewenang pada masing-masing bagian secara tersistematis dan terintegrasi. Adapun bentuk struktur organisasi di PT. Synergy First Logistic cabang Bandung dapat dilihat pada bagan dibawah ini :



Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. Synergy First Logistic cabang Bandung

3.1.4 Deskripsi Tugas

Deskripsi tugas digunakan untuk mengetahui tugas, wewenang, dan tanggung jawab dari masing-masing bagian. Definisi tugas yang ada pada PT. Synergy First Logistic cabang Bandung adalah sebagai berikut :

1. Kepala Cabang

   PT. Synergy First Logistic cabang Bandung dipimpin oleh satu orang yang mengepalai seluruh divisi yang ada di kantor cabang. Kepala cabang juga bertugas untuk memberikan laporan ke kantor pusat.

2. Manajer

   Manajer bertugas untuk mengawasi para bawahannya, memberikan saran/solusi kepada kepala cabang dalam melakukan tugas, serta membuat dan memberikan laporan setiap bulannya kepada kepala cabang.

3. Admin

   Tugas admin adalah memantau kurir serta divisi gudang dalam melaksanakan tugasnya. Admin juga diharuskan menginputkan data serta membuat list pengiriman setiap harinya.

4. Gudang

   Divisi gudang bertugas dalam mengatur setiap barang-barang yang masuk setiap harinya serta membuat list barang yang nantinya akan dilaporkan kepada admin. Divisi gudang diharuskan untuk mengecek kondisi barang sebelum dikirimkan oleh kurir.

5. Kurir

   Kurir bertugas untuk mengantar barang ke alamat tujuan sesuai yang sudah di instruksikan oleh admin. Kurir juga diharuskan untuk memberikan laporan kepada admin jika barang selesai dikirimkan ke tujuannya.

3.2 Metode Penelitian

Metodologi penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini mengarah kepada tujuan yang ingin dicapai dalam mengatasi permasalahan yang ada. Sehingga membutuhkan metode yang baik dan benar untuk mencari dan

mengumpulkan data-data yang diperlukan dan pada akhirnya menghasilkan solusi atau kesimpulan untuk mengatasi permasalahan.

3.2.1 Desain Penelitian

Dalam melakukan suatu penelitian diperlukan perencanaan penelitian agar penelitian yang dilakukan dapat berjalan dengan baik, sistematis serta efektif. Desain penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Dari uraian diatas maka dapat dikatakan bahwa, desain penelitian merupakan semua proses penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam melaksanakan penelitian mulai dari perencanaan sampai dengan pelaksanaan penelitian yang dilakukan pada waktu tertentu. Untuk melakukan suatu penelitian perlu dilakukan perencanaan penelitian, agar penelitian yang dilakukan dapat berjalan dengan baik dan sistematis. Desain penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksaan penelitian.

3.2.2 Jenis dan Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini sumber data primer diperoleh dari pengamatan langsung (observasi) dan wawancara, sedangkan sumber data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen yang ada di PT. Synergy First Logistic cabang Bandung yang berhubungan dengan proses penilaian kepuasan pelangga serta kinerja kurir pada sistem pelayan jasa pengiriman.

3.2.2.1 Sumber Data Primer (Obeservasi dan Wawancara)

Sumber data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya untuk diamati, dicatat, dan dimenegerti. Data diperoleh dari pengamatan langsung

dilapangan dengan mengikuti kegiatan yang berlangsung dilingkup permasalahan yang terjadi. Dalam penelitian ini data primer dikumpulkan menggunakan teknik sebagai berikut :

1. Observasi

   Metode ini adalah sebuah teknik pengumpulan data yang dilaksanakan dengan cara meninjau kegiatan-kegiatan yang sedang berlangsung di PT. Synergy First Logistic cabang Bandung.

2. Wawancara

   Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan langsung oleh peneliti dengan sumber-sumber terpercaya di PT. Synergy First Logistic cabang Bandung seperti Manajer dan Admin, dengan cara mengajukan berbagai macam pertanyaan yang berhubungan dengan proses penilaian kepuasan pelanggan serta kinerja kurir di PT. Synergy First Logistic cabang Bandung.

3.2.2.2 Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang diperoleh dari sumber lain seperti dokumen, arsip-arsip, dan publikasi. Dalam hal ini penulis mengumpulkan dokumen dan artikel yang dibutuhkan dalam proses pengembangan sistem yang akan dibuat.

3.2.3 Metode Pendekatan dan Pengembangan Sistem

Metode pendekatan dan pengembangan sistem merupakan suatu cara untuk menyelesaikan permasalahan dalam pembangunan sebuah sistem. Berikut ini adalah metode pendekatan dan pengembangan sistem yang penulis gunakan:

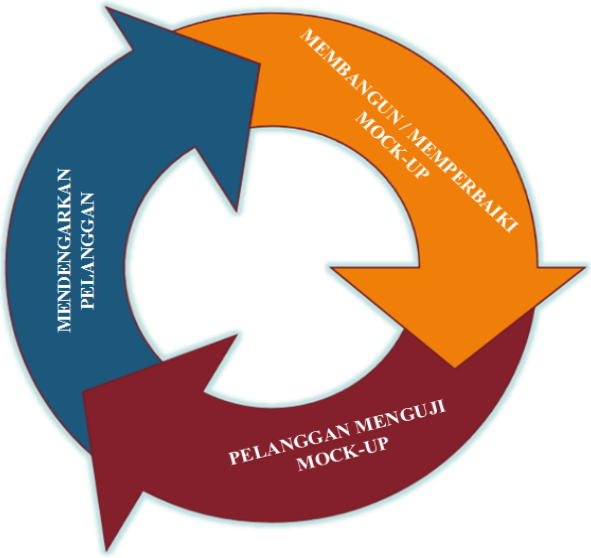
3.2.3.1 Metode Pendekatan Sistem

Metode pendekatan sistem yang digunakan adalah metode pendekatan berorientasi objek. Metode berorientasi objek merupakan cara pendekatan dengan menggunakan logika-logika dalam menghadapi masalah-masalah yang akan diatasi dengan bantuan komputer. Metode berorientasi objek mencoba melihat permasalahan yang terjadi lewat pengamatan dunia nyata dimana setiap objek adalah entitas tunggal yang memiliki kombinasi struktur data dan fungsi tertentu.

Pendekatan ini terdiri dari dua bagian yaitu analisis berorientasi objek dan desain berorientasi objek. Analisis berorientasi objek dimulai dengan menyatakan suatu masalah, analisis membuat suatu model situasi dari dunia nyata, dan menggambarkan sifat yang penting. Sedangkan desain berorientasi objek adalah tahap lanjutan setelah melakukan analisis berorientasi objek, dimana tujuan sistem diorganisasikan kedalam sub-sistem berdasarkan struktur analisis dan arsitektur yang dibutuhkan.

3.2.3.2 Metode Pengembangan Sistem

Model prototype dimulai dari mengumpulkan kebutuhan pelanggan terhadap perangkat lunak yang akan dibuat. Model prototype digunakan untuk menyambungkan ketidakpahaman pelanggan mengenai hal teknis dan memperjelas spesifikasi kebutuhan yang diinginkan pelanggan kepada pengembangan perangkat lunak. Perancangan aplikasi dengan menggunakan model ini akan terus dievaluasi oleh pelanggan atau user sampai ditemukan spesifikasi yang sesuai dengan keinginan pelanggan atau user. Berikut adalah siklus mock-up dari model prototype.



Gambar 3.2 Ilustrasi Model *Prototype*
(Sumber : Rekayasa Perangkat Lunat Terstruktur dan Berorientasi Objek [10,p.32])

3.2.3.3 Alat Bantu Analisis dan Perancangan

Pada tahap analisis dan perancangan sistem alat bantu yang digunakan adalah *Unified Modeling Language (UML)*. UML adalah notasi grafis yang membantu pendeskripsian dan desain sistem perangkat lunak, khususnya sistem yang dibangun menggunakan metode berorientasi objek. Pada kenyataannya, pendapat orang-orang tentang *UML* berbeda satu sama lain. Hal ini dikarenakan oleh perbedaan presepsi tentang apa yang memebuat sebuah proses perancangan dan pembangunan perangkat lunak efektif. Pada tahap analisis, meliputi usaha untuk mengetahui apa kemampuan sebuah sistem yang diinginkan pengguna dari sebuah perangkat lunak. Ada beberapa teknik yang dapat membantu dalam tahapan analisis, yaitu :

a. *Use case* Diagram

Use case mendeskripsikan interaksi tipikal antara para pengguna sistem dengan sistem itu sendiri, dengan memberi sebuah narasi tentang bagaimana sistem tersebut digunakan dan menggambarkan bagaimana orang-orang berinteraksi dengan sistem tersebut.

b. Skenario *Use Case*

Setiap *use case* dilengkapi dengan skenario. Skenario *use case* adalah alur jalannya proses *use case* dari sisi aktor dan sistem. Skenario *use case* terdiri dari 2 (dua) bagian yaitu skenario normal dan skenario alternatif. Dimana skenario normal merupakan skenario bila sistem berjalan dengan normal sedangkan skenario alternatif merupakan skenario dimana sistem tidak berjalan normal atau error.

c. *Activity Diagram*

Activity diagram menggambarkan berbagai alir aktivitas dalam sistem yang sedang dirancang, bagaimana masing-masing alir berawal, decision yang mungkin terjadi, dan bagaimana mereka berakhir. *Activity diagram* juga dapat menggambarkan proses paralel yang mungkin terjadi pada beberapa eksekusi.

d. *Sequence Diagram*

Sequence diagram menambahkan dimensi waktu pada interaksi diantara objek. *Participant* diletakkan di atas dan waktu ditunjukkan dari atas ke bawah. *Life line participant* diurutkan dari setiap *participant*. Kotak kecil pada *life line* menyatakan *activation*, yaitu menjalankan salah satu *operation* dari *participant*.

e. Class Diagram

Class diagram mendeskripsikan jenis-jenis objek dalam sistem dan berbagai macam hubungan statis yang terdapat di antara mereka. *Class diagram* juga menunjukkan properti dan operasi sebuah *class* dan batasan-batasan yang terdapat dalam hubungan antar objek.

f. Deployment Diagram

Deployment diagram merupakan gambaran proses-proses berbeda pada suatu sistem yang berjalan dan bagaimana relasi di dalamnya. Hal ini mempermudah user dalam pemakaian sistem yang telah dibuat dan diagram tersebut merupakan diagram yang statis.

g. Component Diagram

Deployment diagram dibuat untuk menunjukkan organisasi dan ketergantungan diantara kumpulan komponen dalam sebuah sistem. Diagram komponen fokus pada komponen sistem yang dibutuhkan dan ada didalam sistem.

3.2.4 Pengujian *Software*

Pengujian *software* adalah teknik untuk menguji perangkat lunak, mempunyai mekanisme untuk data uji yang dapat menguji perangkat lunak secara lengkap dan mempunyai kemungkinan tinggi untuk menemukan kesalahan pada perangkat lunak. Dalam penelitian ini penulis menggunakan pengujian ***black box*** untuk menguji sistem yang dibuat. Dimana pengujian ini dalam aspek fundamental sistem tanpa memeperhatikan struktur logika internal perangkat lunak. Metode ini

digunakan untuk mengetahui apakah perangkat lunak berfungsi dengan benar dan sesuai dengan yang diharapkan.

Pengujian ini meliputi perancangan data uji yang didasarkan pada spesifikasi perangkat lunak. Data uji dimasukkan dan dieksekusi pada perangkat lunak dan kemudian keluaran dari perangkat lunak di uji coba untuk mgetahui apakah telah sesuai dengan yang diharapkan. Pengujian *black box* berusaha menemukan kesalahan dalam kategori:

1. Fungsi-fungsi yang hilang.
2. Kesalahan *interface.*
3. Kesalahan dalam struktur data atau akses database eksternal.
4. Kesalahan kinerja.
5. Inisialisasi dan kesalahan terminasi

3.3 Analisis Sistem yang Berjalan

Analisis sistem yang berjalan merupakan gambaran dari sistem yang saat ini sedang berjalan dan untuk mempelajari sistem yang ada. Analisis sistem diperlukan untuk menggambarkan aliran data dan informasi dari bagian-bagian yang terkait, baik dari dalam maupun dari luar organisasi yang bermanfaat untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan, hambatan-hambatan yang terjadi, dan kebutuhan-kebutuhan yang diharapkan, sehingga dapat diusulkan sistem perbaikan yang akan dilakukan pada sistem tersebut.

3.3.1 Analisis Prosedur yang Sedang Berjalan

Prosedur yang sedang berjalan dalam lingkup sistem penilaian kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Setiap akan mengadakan suatu penilaian kepuasan pelanggan, admin dan manajer akan bekerja sama untuk membuat kuesioner pelanggan.
2. Kemudian perusahaan akan mencari pelanggan-pelanggan yang dinilai dapat membantu menilai kinerja dari sistem pelayanan jasa perusahaan dan memberikan kuesioner untuk di isikan.
3. Setelah pelanggan mengisi kuesioner, selanjutnya kuesioner akan dikumpulkan dan diinputkan oleh admin kedalam SPSS.
4. Selanjutnya admin akan memberikan hasil kepuasan pelanggan yang telah diolah di dalam SPSS kepada manajer.

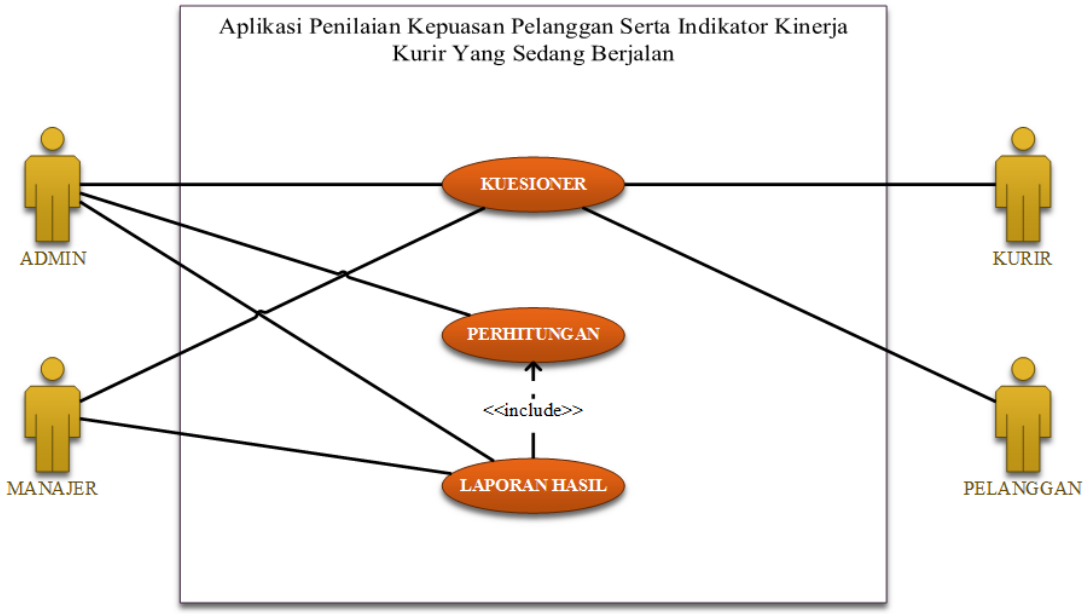
Prosedur yang sedang berjalan dalam lingkup sistem penilaian indikator kinerja kurir adalah sebagai berikut:

1. Setiap akan menilai kinerja kurir, admin akan membuat kuesioner untuk diberikan kepada kurir nantinya, lalu admin akan mengecek semua data-data pekerjaan yang berkaitan dengan pekerjaan kurir.
2. Setelah kuesioner selesai dibuat, admin akan memberikan kepada kurir untuk diisikan.
3. Setelah kurir mengisi kuesioner, admin akan menginputkan data-data pekerjaan kurir yang sudah dikumpulkan sebelumnya serta data dari kuesioner kedalam SPSS.

4. Selanjutnya admin akan memberikan hasil kinerja kurir kepada manajer yang telah diolah di dalam SPSS.

3.3.2 Use case Diagram

Seperti yang sudah dijeleaskan sebelumnya, *use case diagram* mendeskripsikan interaksi tipikal antara para pengguna sistem dengan sistem itu sendiri, dengan memberi sebuah narasi tentang bagaimana sistem tersebut digunakan dan menggambarkan bagaimana orang-orang berinteraksi dengan sistem tersebut. Berikut ini adalah bentuk *use case diagram* dari sistem yang berjalan pada proses penilaian kepuasan pelanggan serta indikator kinerja kurir di PT. Synergy First Logistic cabang Bandung :



Gambar 3.3 *Use case Diagram* yang Sedang Berjalan

3.3.2.1 Defenisi Aktor dan Deskripsinya

Pada *Use Case* diagram yang sudah dijelaskan pada sistem penilaian kepuasan pelanggan serta indikator kinerja kurir yang sedang berjalan, berikut ini akan dijelaskan definisi dari setiap aktornya.

Tabel 3.1 Defenisi Aktor dan Deskripsi yang Sedang Berjalan

No	Aktor	Deskripsi
1	Manajer	Pihak yang melakukan persetujuan kuesioner yang diajukan oleh admin serta melihat hasil SPSS dari penilaian kinerja kurir.
2	Admin	Pihak yang melakukan pembuatan kuesioner serta memberikannya kepada kurir. Lalu admin akan menginputkan hasil kuesioner beserta data pekerjaan kurir ke dalam SPSS dan memberikan hasilnya kepada manajer.
3	Kurir	Pihak yang akan menjawab setiap pertanyan kuesioner yang diberikan oleh admin dan memberikan hasilnya kepada admin kembali.
4	Pelanggan	Pihak yang akan menjawab setiap pertanyan kuesioner yang diberikan oleh admin dan memberikan hasilnya kepada admin kembali.

3.3.2.2 Defenisi *Use case* dan Deskripsinya

Pada *Use Case* diagram yang sudah dijelaskan pada sistem penilaian kepuasan pelanggan serta indikator kinerja kurir yang sedang berjalan, berikut ini akan dijelaskan definisi dari setiap aktornya.

Tabel 3.2 Defenisi Use case dan Deskripsi yang Sedang Berjalan

No	*Use case*	Deskripsi
1	Kuesioner	Merupakan proses pembuatan kuesioner yang dilakukan oleh admin dan mengajukannya kepada manajer. Lalu manajer akan melihat kuesioner yang telah diajukan oleh admin serta

		melakukan persetujuan. Setelah itu kuesioner akan dibagikan kepada pelanggan dan kurir untik di isi. Hasil isian kuesioner yang telah dijawab oleh pelanggan dan kurir akan dikumpulkan oleh admin.
2	Perhitungan	Sebuah proses dimana admin akan menginputkan semua data-data yang berkaitan baik dari hasil kuesioner dan data pekerjaan kedalam SPSS.
3	Laporan Hasil	Merupakan sebuah hasil dari proses penghitungan data-data yang telah diinputkan ke dalam SPSS.

3.3.3 Skenario *Use Case*

Skenario *use case* dibuat dari diagram *use case* yang sudah dijelaskan di atas (gambar 3.3). Berikut ini adalah bentuk dari skenario *use case* pada proses penilaian kepuasan pelanggan serta indikator kinerja kurir pada sistem pelayanan jasa pengiriman di PT. Synergy First Logistic cabang Bandung :

Tabel 3.3 Skenario *Use case* Kuesioner yang sedang berjalan

Nama *Use case* : Kuesioner Aktor : *Admin*, Manajer, Kurir, Pelanggan Deskripsi : Merupakan proses pembuatan kuesioner, persetujuan, hingga kepada pengisian kuesioner.			
Skenario Utama			
Kondisi Awal : *Admin* akan membuat kuesioner			
No	Aksi Aktor	No	Reaksi Sistem
1	*Admin* membuat kuesioner.	2	Kuesioner telah selesai dibuat oleh *admin*.
3	Manajer menerima kuesioner dari *admin* dan	4	Jika kuesioner disetujui maka akan dikembalikan lagi kepada *admin* untuk dibagikan, jika kuesioner tidak

	memberikan *decision* menyetujui atau tidak.		disetujui makan akan dikembalikan lagi kepada *admin* untuk dibuat ulang.
5	*Admin* membagikan kuesioner kepada pelanggan dan kurir.		
6	Pelanggan dan kurir menerima kuesioner dari *admin*.		
7	Pelanggan dan kurir mengisi setiap pertanyaan yang ada di dalam kuesioner.		
8	Kuesioner sudah selesai dijawab oleh pelanggan dan kurir	9	Kuesioner yang sudah selesai dijawab oleh pelanggan dan kurir akan dikumpulkan oleh *admin* untuk direkap.
Kondisi Akhir : Kuesioner yang sudah terisi siap untuk direkap.			

Tabel 3.4 Skenario *Use case* SPSS yang sedang berjalan

Nama *Use case* : Perhitungan Aktor : *Admin* Deskripsi : Merupakan proses penginputan hasil kuesioner serta data pekerjaan ke dalam excel lalu dilanjutkan kedalam perhitungan SPSS.			
Skenario Utama			
Kondisi Awal : *Admin* akan merekap Hasil Kuesioner serta Data Pekerjaan Kurir			
No	Aksi Aktor	No	Reaksi Sistem
1	*Admin* merekap semua data hasil kuesioner yang sudah		

	di isi oleh pelanggan dan kurir		
2	*Admin* menginputkan data rekapan dari hasil kuesioner serta data pekerjaan kurir kedalam excel.	2	Excel akan menyimpan semua data hasil kuesioner serta data pekerjaan kurir yang telah di inputkan oleh *admin*.
3	Setelah file excel berhasil tersimpan, *admin* akan mengiputkan data excel tersebut kedalam SPSS.		
4	*Admin* menginputkan rumus perhitungan penilaian kepuasan pelanggan serta indikator kinerja kurir ke dalam SPSS.	5	Software SPSS akan memproses data excel yang sudah di inputkan sesuai dengan rumus perhitungan yang sudah ditentukan.
6	*Admin* menerima hasil perhitungan dari SPSS.		
Kondisi Akhir : Hasil perhitungan dari Penilaian Kepuasan Pelanggan serta Indikator Kinerja Kurir sudah didapatkan.			

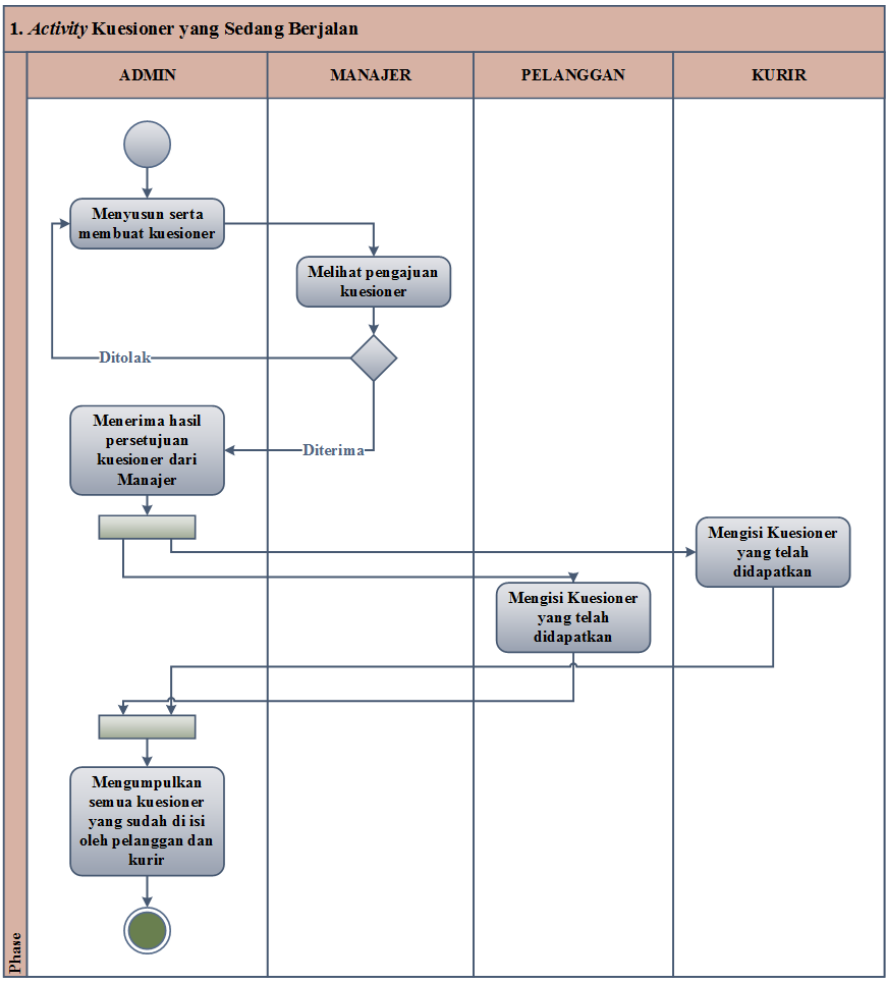
Tabel 3.5 Skenario *Use case* Laporan Hasil yang sedang berjalan

Nama *Use case* : Laporan Hasil Aktor : *Admin, Manajer* Deskripsi : Merupakan proses akhir hasil perhitungan SPSS yang telah di inputkan oleh *admin* sebelumnya			
Skenario Utama			
Kondisi Awal : Hasil Perhitungan akan di cetak.			
No	Aksi Aktor	No	Reaksi Sistem
1	*Admin* mencetak hasil perhitungan penilaian		

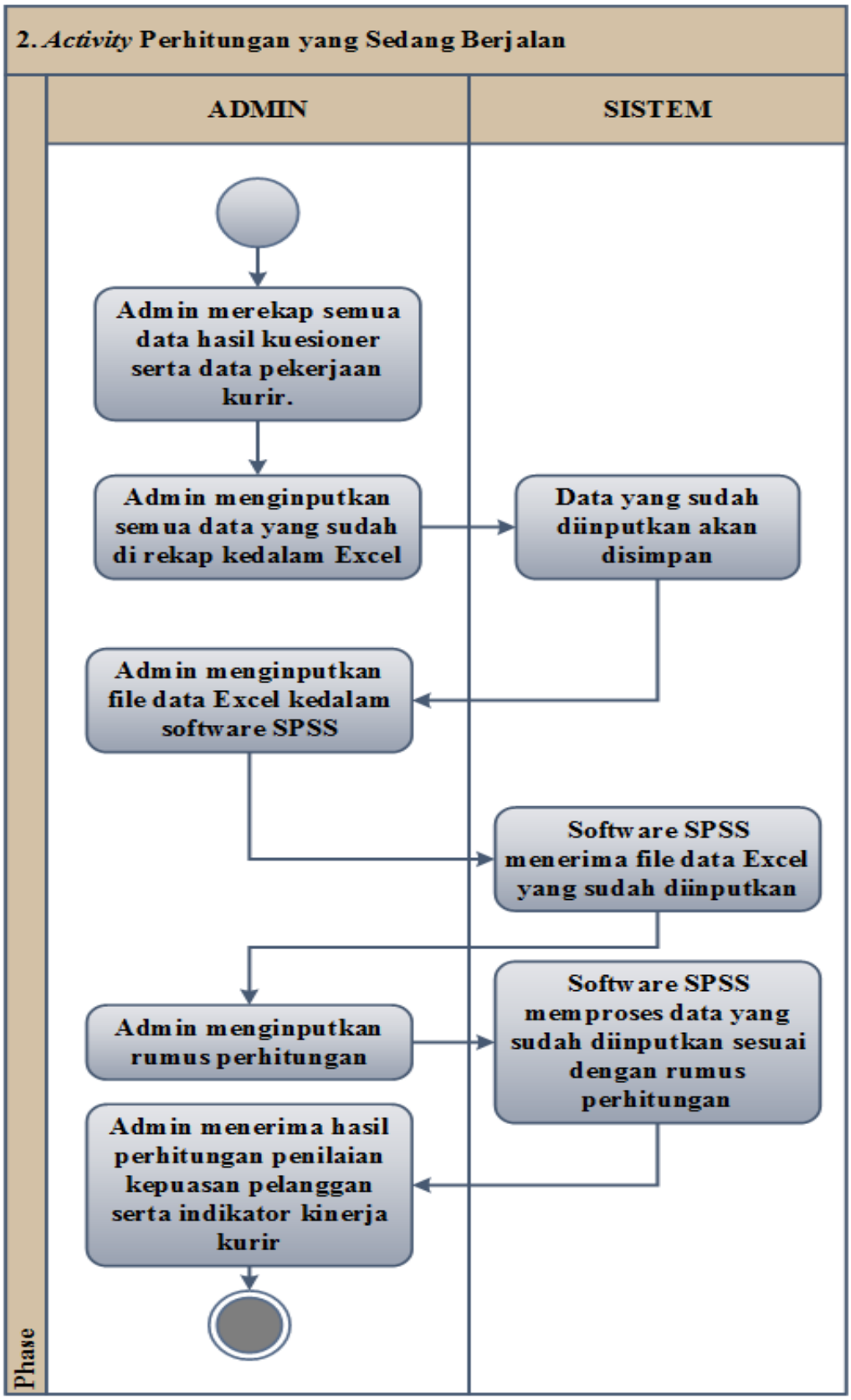
	kepuasan pelanggan serta indikator kinerja kurir.		
2	*Admin* memberikan laporan hasil penilaian kepuasan pelanggan serta indikator kinerja kurir kepada manajer.		
3	Manajer menerima hasil akhir penilaian kepuasan pelanggan serta penilaian kinerja kurir dari *admin.*		
Kondisi Akhir : Proses Laporan Hasil selesai dilakukan.			

3.3.4 *Activity Diagram*

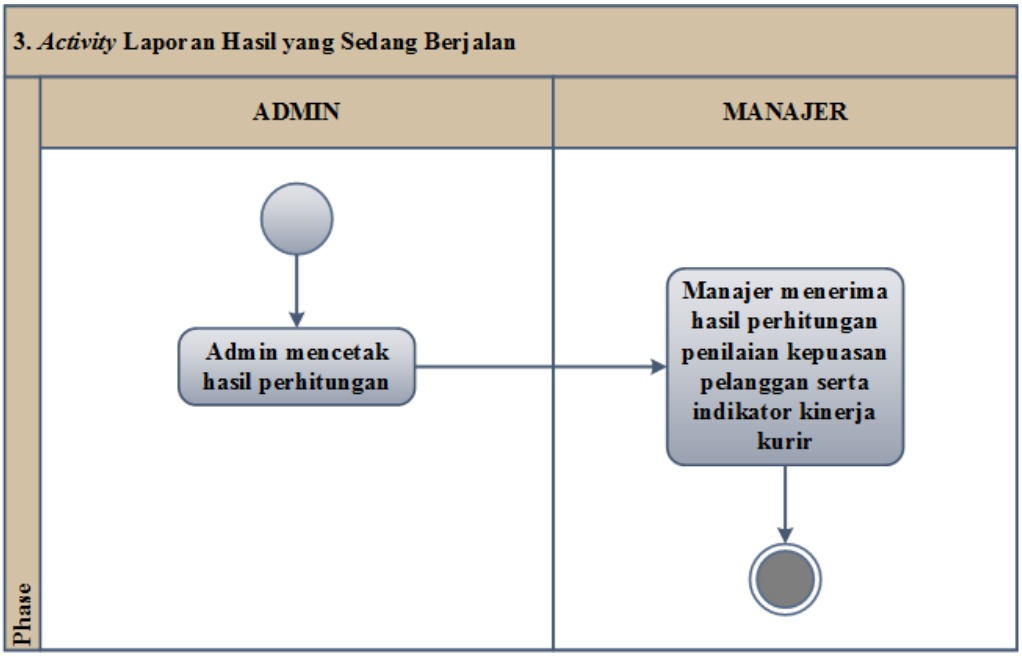
Pada pembahasan ini, *activity diagram* akan menggambarkan berbagai alir aktivitas sistem yang sedang berjalan, bagaimana aktivitas berawal, *decision* yang mungkin terjadi, dan bagaimana aktivitas akan berakhir. *Activity diagram* juga dapat menggambarkan proses paralel yang mungkin terjadi pada beberapa eksekusi. Berikut adalah bentuk *activity diagram* yang menggambarkan proses penilaian kepuasan pelanggan serta indikator kinerja kurir pada sistem pelayanan jasa pengiriman di PT. Synergy First Logistic cabang Bandung :



Gambar 3.4 *Activity Diagram* Kuesioner yang Sedang Berjalan



Gambar 3.5 ***Activity Diagram*** **Perhitungan yang Sedang Berjalan**



Gambar 3.6 *Activity Diagram* Laporan Hasil yang Sedang Berjalan

3.3.5 Evaluasi Sistem yang Sedang Berjalan

Setelah menganalisis sistem penilaian kepuasan pelanggan serta penilaian kinerja kurir pada sistem pelayanan jasa pengiriman di PT. Synergy First Logistic cabang Bandung, dapat diketahui beberapa kelemahan pada sistem tersebut :

Tabel 3.6 Evaluasi Sistem yang Sedang Berjalan

No	Permasalahan	Penyelesaian
1	Menghabiskan banyak biaya serta waktu dalam melakuan *print* dalam pembuatan kuesioner pada proses persetujuan kuesioner oleh manajer. Kalau tidak disetujui maka *admin* harus membuat ulang kuesioner dan mencetak ulang kembali.	Dengan aplikasi ini, maka biaya cetak atau *print* dapat di potong serta efisiensi waktu juga menjadi lebih baik karena manajer dapat melihat hasil kuesioner yang telah dibuat oleh *admin* dan menyetujuinya secara online.

2	Perusahaan harus melakukan sampling untuk menilai kepuasan pelanggannya. Untuk melakukan sampling harus mengeluarkan biaya	Dengan aplikasi ini maka perusahaan dapat melihat hasil kepuasan pelanggan secara *online,* selain itu para pelanggan juga dapat meingputkan survey secara *online* juga.
3	*Admin* diharuskan melihat setiap hasil jawaban kuesioner yang telah dijawab oleh pelanggan dan kurir secara manual atau satu per-satu.	Dengan aplikasi ini maka *admin* tidak lagi menghabiskan waktu untuk melihat setiap hasil jawaban kuesioner yang telah dijawab oleh pelanggan serta kurir secara satu per-satu.
4	*Admin* akan menyita waktu yang cukup banyak dalam menginputkan setiap hasil jawaban kuesioner serta data pekerjaan kedalam excel dan SPSS.	Dengan aplikasi ini, maka proses tersebut dapat dihilangkan. Dengan begitu waktu yang tersita cukup lama akan dapat dihilangkan karena proses perhitungan sudah langsung dilakukan oleh aplikasi sistem.
5	*Admin* diharuskan mencetak hasil SPSS dan memberikannya kepada manajer.	Dengan aplikasi ini, maka manajer dapat melihat hasil perhitungan secara online. *Admin* hanya akan mencetak hasil perhitungan jika diperlukan ataupun ada permintaan oleh kurir.
6	Hasil dari penilaian kepuasan pelanggan serta kinerja kurir yang didapatkan membuat perusahaan tidak dapat bertindak dengan cepat dalam memutuskan sesuatu jika memang diperlukan. Selain itu kesalahan penginputan data dapat menyebabkan kesalahan pengambilan keputusan jika informasi yang didapatkan tidak aktual	Dengan aplikasi ini, maka hasil perhitungan menjadi lebih aktual karena proses penginputan data menjadi lebih mudah. Selain itu perusahaan juga dapat mengambil keputusan lebih cepat jika diperlukan.